

Mag. Petra Riediger-Ettliger

Herausforderung 24-Stunden Betreuung

Wie kann Qualitätssicherung gelingen?



Rund 12.000 Pflegekräfte aus osteuropäischen Ländern arbeiten als 24 Stunden-PersonenbetreuerInnen in Niederösterreich. Die Caritas bietet diese Personenbetreuung über den Verein „Rundum Zuhause betreut“ an.

Rund 450.000 pflegebedürftige Menschen leben heute in Österreich. 80 Prozent werden zu Hause von Angehörigen mit Unterstützung der Hauskrankenpflege aber auch von 24-Stunden-PersonenbetreuerInnen gepflegt. Rund 43.000 dieser Betreuerinnen sind in Österreich tätig, 12.000 davon in Niederösterreich. Zu fast 100 Prozent stammen diese Menschen aus osteuropäischen Ländern, wie etwa Slowakei, Ungarn, Rumänien, Polen oder Tschechien.

Die 24-Stunden-Betreuung, wie sie die Caritas mit dem Verein „Rundum Zuhause betreut“ anbietet, ist seit dem 1. Juli 2007 gesetzlich verankert. Diese Betreuungsform ist den Anforderungen der betreuungsbedürftigen Menschen angepasst: Sie wird in der Regel von zwei Betreuungspersonen ausgeführt, die im Haushalt mit leben und sich im 2-Wochen-Rhythmus abwechseln. Konkret unterstützen die BetreuerInnen bei allen Aktivitäten des täglichen Lebens wie Ankleiden oder Körperpflege, beim Einkaufen, Arztbesuchen, der Haushaltsführung und vieles mehr. „Bei einem Erstbesuch wird zunächst der Betreuungs- und Pflegebedarf der betroffenen Person erhoben, danach werden die entsprechenden Betreuungskräfte vermittelt“, erzählt Thomas Krückel, Sozialstationsleiter in St. Pölten-Spratzern und Koordinator des Vereins „Caritas Rundum Zuhause betreut“. Auch in weiterer Folge steht der Verein für die Vermittlung von Ersatzkräften im Falle der Verhinderung der Betreuungskräfte zur Verfügung. „Caritas Rundum Zuhause betreut“ hat im Jahr 2013 über 2000 Qualitätsvisiten durchgeführt, davon rund 500 in der Diözese St. Pölten.

Autorin: Mag. Petra Riediger-Ettliger

Der Verein führt auch für alle neuen PersonenbetreuerInnen, die aufgenommen werden, muttersprachliche Einführungen bzw. Einschulungen durch und unterstützt und begleitet sie in der laufenden Betreuung. Die BetreuerInnen brauchen in Österreich einen Gewerbeschein und arbeiten selbständig auf Werkvertragsbasis. Die Formalitäten erledigt die Caritas bei der Aufnahme. Seriöse Anbieter wie die Caritas oder das Hilfswerk achten auch darauf, dass Standards eingehalten und Qualitätskontrollen durchgeführt werden. Daneben gibt es aber rund 70 Vermittlungsagenturen in Österreich, bei denen diese Voraussetzungen nicht gegeben sind. Seit rund zwei Jahren kann Frau Sch. ihr Bett nicht mehr verlassen. Dennoch nimmt sie sehr interessiert Anteil am täglichen Geschehen und erzählt sehr frisch und dankbar von ihrer Familie und aus ihrem Leben. Traurig wird sie nur wenn sie von ihrem Mann spricht, der vor einem Jahr gestorben ist. Er war ihr größter Halt in ihrem Leben.

Dass sie in ihrer vertrauten Umgebung, in ihrer Wohnung bleiben kann, verdankt sie zwei ungarischen Personenbetreuerinnen, die sie über den Verein „Caritas Rundum Zuhause betreut“ vermittelt bekommen hat und die sie sehr lobt. Idilko und Erika wechseln sich im Zweiwochenturnus ab, beide haben in Ungarn eine Ausbildung als diplomierte Krankenschwestern absolviert. Um beim Verein „Caritas Rundum Zuhause betreut“ in Österreich arbeiten zu können, mussten sie zudem eine Heimhilfeausbildung absolvieren.

Eine Pflegeausbildung haben jedoch nur 20% der 24-Stunden- PersonenbetreuerInnen in Österreich. „Diese pflegerische Ausbildung ist in der Regel in Österreich nicht anerkannt“, betont Monika Hoschek, Pflegedienstleiterin von Betreuen und Pflegen in der Caritas St. Pölten. "80% der Personen verfügen über eine heimhilfeähnliche Ausbildung und haben im Heimatland diese Umschulungs- bzw. Betreuungskurse absolviert. Eine sehr schwierige Arbeitsmarktsituation im Heimatland und der bessere Verdienst sind die Beweggründe, in Österreich zu arbeiten", erzählt Irene Pichler, Geschäftsführerin des Vereins „Caritas Rundum Zuhause betreut“.

„Der Vorteil des Caritas Vereins „Rundum Zuhause betreut“ ist, als Ergänzung zur 24-Stunden-Betreuung, alle Caritasdienste aus einer Hand zu erhalten“, berichtet Gabriele Weninger, Koordinatorin des Vereins im Mostviertel. Dazu zählen zum Beispiel die Vermittlung von Hauskrankenpflege, Notruftelefon, mobile Hospiz- und Palliativteams, begleitende Qualitätssicherung, persönliche und regionale Ansprechpartner für KundInnen und Personenbetreuerinnen. Viele Organisationen agieren nur als Vermittler, ohne Qualitätssicherung und Begleitung.

Autorin: Mag. Petra Riediger-Ettlinger

Qualitätssicherung ist Standard

„Alle sechs bis acht Wochen wird von mir eine Qualitätsvisite mit Dokumentation durchgeführt“, erzählt DGKP Thomas Krückel, Sozialstationsleiter von St. Pölten-Spratzern, der auch Frau Sch. regelmäßig visitiert. Dreimal in der Woche kommt bei Frau Sch. zusätzlich eine Mitarbeiterin der Sozialstation für Einkäufe und Besorgungen, einmal pro Woche wird die Tablettengabe vorbereitet. „Wir achten auf das Wohlbefinden der betreuten wie auch der betreuenden Person. Es gibt Vieraugengespräche mit der Kundin, den PersonenbetreuerInnen und den Angehörigen. Konflikte können wie überall, wo Menschen miteinander arbeiten, vorkommen“, erklärt Thomas Krückel. „Wir versuchen immer eine gute Lösung zu finden“. Der Zwei-Wochen-Turnus wird von den Personenbetreuerinnen positiv gesehen, da eine gewisse Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben bleibt. Probleme können sicherlich auftauchen, wenn die Betreuungszeiten deutlich länger werden (viele rumänische Kräfte haben Betreuungszeiten von rund 3 Monaten bis zu einem ganzen Jahr in Österreich).

„Missverständnisse gibt es in einer Betreuungssituation auch immer wieder aufgrund von sprachlichen Barrieren, denn am Land wird viel im Dialekt gesprochen“, erzählt Gabriele Weninger. „Da bitte ich Kolleginnen in Wien in der jeweiligen Muttersprache mit der Personenbetreuerin zu kommunizieren, so kann oft ein Missverständnis aufgeklärt/ausgeräumt werden.“

Private Agenturen als Konkurrenz zur Hauskrankenpflege

Die 24-Stunden-Personenbetreuungen nehmen weiter zu und stehen mittlerweile in Konkurrenz zur klassischen Hauskrankenpflege und Heimhilfe, die den KundInnen Pflege und Betreuung in hoher Qualität durch qualifizierte Fachkräfte bietet (Diplomiertes Krankenpflegepersonal, Pflegehelferinnen, Fach-/Diplomsozialbetreuerinnen, Heimhelferinnen). „PersonenbetreuerInnen, die die Sprache nicht beherrschen, sowie keinen aktivierenden Ansatz in der Betreuung vermitteln, sondern „verwöhnen“ wollen, engen den alten Menschen ein und mindern seine Lebensqualität“, so Monika Hoschek.

PersonenbetreuerInnen sind dann eine Entlastung für pflegende Angehörige und bringen Lebensqualität, wenn sie als „Gesellschafterin“, als „Haushälterin“ für alte Menschen, die allein leben und Unterstützung in der Alltagsbewältigung brauchen, da sind, sofern ein fördernder, aktivierender Betreuungsansatz vorhanden ist. Das kann aber niemals die professionelle Pflege ersetzen.

Autorin: Mag. Petra Riediger-Ettlinger

„Je mehr Pflege ein Mensch braucht, umso wichtiger ist das Hinzuziehen von Pflegefachkräften, die Anleitung, Schulung, Aufsicht und Qualitätssicherung übernehmen“, erklärt Monika Hoschek.

Diese Qualität hat aber auch ihren Preis und ist in vielen Fällen von den KundInnen finanziell nicht mehr zu bewältigen. Eine Forderung der Caritas ist, die Kosten der 24-Stunden-Betreuung bei der Berechnung für den Hauskrankenpflegestundensatz zu berücksichtigen. Land und Bund sind hier gefordert.

„Wir legen seit vielen Jahren im Rahmen der Hauskrankenpflege großen Wert auf eine hohe Qualität in der Betreuung und Pflege von alten auch an Demenz erkrankten Menschen“, betont Monika Hoschek. Die Mitarbeiterinnen werden z.B. in Validation, basaler Stimulation geschult, um mit alten, an Demenz erkrankten Menschen zu kommunizieren, und in Beziehung treten zu können. Es gibt unterschiedliche Pflegemodelle und Konzepte, die Anwendung finden. Aktivierung, Selbständigkeit, Sinnfindung, Bedürfnisorientierung, Selbstbestimmung und ein würdevolles Leben sind unsere Ziele.

Über die Autorin:

Mag. Petra Riediger-Ettlinger

Kommunikation, Medien- und Pressearbeit
der Caritas der Diözese St. Pölten

- Studium der Politikwissenschaft, Geschichte und Publizistik an der Universität Wien
- 1994 – 2004 Redakteurin der St. Pöltner Kirchenzeitung, freie journalistische Tätigkeiten
- seit 2005 Kommunikation, Medien- und Pressearbeit, Publikationen der Caritas St. Pölten

Impressum

Im Letter LAUT GEDACHT stellen namhafte und erfahrene Expertinnen und Experten Überlegungen zur Umsetzung der Patientenrechte an. Der Letter erscheint unregelmäßig seit Juli 2001 und findet sich auf www.patientenanwalt.com zum kostenlosen Download.

Herausgeber: NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft, A 3109 St. Pölten, Rennbahnstrasse 29

Tel: 02742/9005-15575, Fax: 02742/9005-15660, E-Mail: post.ppa@noel.gv.at

Für den Inhalt verantwortlich: Der Letter dieser Reihe repräsentiert jeweils die persönliche Meinung des Autors. Daten und Fakten sind gewissenhaft recherchiert oder entstammen Quellen, die allgemein als zuverlässig gelten. Ein Obligo kann daraus nicht abgeleitet werden. Herausgeber und Autoren lehnen jede Haftung ab.

© Copyright: Dieser Letter und sein Inhalt sind urheberrechtlich geschützt. Nachdruck oder auch nur auszugsweise Weiterverwendungen nur mit Zustimmung des Herausgebers. Zitate mit voller Quellenangabe sind zulässig.

Autorin: Mag. Petra Riediger-Ettlinger